



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Habilidades sociales y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa  
de hidrocarburos, en San Luis y Pueblo Libre, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADA EN PSICOLOGIA**

**AUTOR:**

DEBARBIERE ONCEBAY, Marliz Mabel

**ASESOR:**

Dra. Rivera Lozada De Bonilla, Oriana

Mg. Manrique Tapia, César Raúl

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
**DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**Lima – Perú**

**2018**

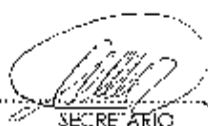
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por con

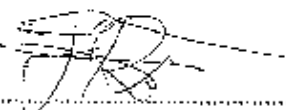
(a) DEBORA DANCEY, María, PhD  
cuyo título es: Habilidades sociales y auto percepción del nivel de  
competencia de una empresa de hidrocarburos en la  
zona de Pucallpa, 2015

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 11 (número)  
BUENA (letras).

Lima Norte, 15 de Octubre del 2015.

  
PRESIDENTE

  
SECRETARIO

  
VOCAL



Elaboró :	Dirección de Investigación	Revisó :	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Gestión	Aprobó :	Rectorado
-----------	----------------------------	----------	--	----------	-----------

### **Dedicatoria**

A Dios, por brindarme salud y bienestar,  
para poder brindarlo a los demás, del  
modo más humilde y sincero, como solo  
él puede enseñar.

A mi familia, por ser mi más grande  
motivación.

### **Agradecimiento**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a las personas que han contribuido en el progreso de la elaboración de la presente investigación.

A mi asesora, Dra. Rivera Lozada de Bonilla, Oriana por su apoyo y exhaustiva evaluación de mi progreso en la investigación y el profesor Mg. Manrique Tapia, César Raúl por la orientación constante y por proporcionarme los lineamientos precisos para desarrollar correctamente mi investigación.

A mi esposo y mi familia por su apoyo moral y económico, y a todos aquellos que contribuyeron invaluablemente en el proceso fueron piezas fundamentales en el sacrificio conjunto para lograr este proyecto.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Marliz Mabel Debarbiere Oncebay, con DNI: 46740261, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "Habilidades sociales y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de hidrocarburos, en San Luis y Pueblo Libre, 2018", declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

- 1) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 2) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 3) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de septiembre del 2018



Marliz Mabel Debarbiere Oncebay

DNI 46740261

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciada en Psicología, presento la tesis titulada: “Habilidades sociales y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de hidrocarburos, en San Luis y Pueblo Libre, 2018”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Marliz Mabel Debarbiere Oncebay

## Índice

Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Realidad problemática .....	1
1.2. Trabajos previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4. Formulación del problema .....	14
1.5. Justificación .....	14
1.6. Hipótesis .....	15
1.7. Objetivos.....	15
II. MÉTODO .....	25
2.1. Diseño de investigación .....	25
2.2. Variables y operacionalización de variables .....	26
2.3. Población y muestra.....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	29
2.5. Método de análisis de datos .....	35
2.6. Aspectos eticos .....	40
III. RESULTADOS .....	42
IV. DISCUSIÓN .....	47
V. CONCLUSIONES .....	52
VI. RECOMENDACIONES.....	55
VII. REFERENCIAS.....	56
ANEXOS .....	60

## Índice de tablas

	pág.
TABLA 1 Características sociodemográficas de la población.....	42
TABLA 2 Nivel de satisfacción laboral.....	43
TABLA 3 Nivel de Habilidades sociales.....	43
TABLA 4 Relación entre satisfacción laboral y habilidades sociales .....	44
TABLA 5 Relación entre las habilidades sociales y la dimensión condiciones físicas y materiales	44
TABLA 6 Relación entre las habilidades sociales y la dimensión beneficios laborales o remunerativos.....	45
TABLA 7 Relación entre las habilidades sociales y la dimensión políticas administrativas.....	45
TABLA 8 Relación entre las habilidades sociales y la dimensión relaciones sociales.....	46
TABLA 9 Relación entre las habilidades sociales y la dimensión desarrollo personal.....	46
TABLA 10 Relación entre las habilidades sociales y la dimensión desempeño de tareas....	47
TABLA 11 Relación entre las habilidades sociales y la dimensión relación con la autoridad.....	47



## **RESUMEN**

La presente investigación desarrolló como objetivo general el conocer la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en el personal operativo de una empresa de hidrocarburos ubicados en San Luis y Pueblo Libre de la ciudad de Lima. Para ello, el estudio fué desarrollado en una muestra de 100 colaboradores del área operativa de la empresa mencionada, de ambos sexos y edades entre 21 a 62 años. La investigación se realizó mediante un diseño no experimental de tipo correlacional, en el cual, se utilizó para la medición de la variable con los instrumentos Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2005) y la Escala de Habilidades Sociales (2010) las cuales fueron modificadas para su uso óptimo por medio de una prueba piloto. Resultados: Los hallazgos mostraron que no existe una relación ( $r=0.071$ ;  $p>0.05$ ) entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral, siendo no significativa. Así mismo, no existe relación entre la variable habilidades sociales y las escalas de satisfacción laboral (Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas, Relación con la Autoridad). Por último, las habilidades sociales y satisfacción laboral se encuentran ubicadas en un nivel regular respectivamente.

Palabras claves: Habilidades sociales, Satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The present research developed as a general objective to know the relationship between social skills and job satisfaction in the operating personnel of a hydrocarbon company located in San Luis and Pueblo Libre in the city of Lima. For this, the study was developed in a sample of 100 employees from only in the operating area of the aforementioned company, of both sexes and ages between 21 to 62 years. The research was carried out by means of a non-experimental design of correlational type, in which, it was used for the measurement of the variable with the instruments Sonia Palma Labor Satisfaction Scale (2005) and the Social Skills Scale (2010) which were modified for optimal use by means of a pilot test. Results: The findings showed that there is no relationship ( $r = 0.071$ ,  $p > 0.05$ ) between social skills and job satisfaction, being not significant. Likewise, there is no relationship between the social skills variable and the scales of job satisfaction (Physical and / or Material Conditions, Labor and / or Remuneration Benefits, Administrative Policies, Social Relations, Personal Development, Task Performance, Relationship with the Authority) Finally, social skills and job satisfaction are located at a regular level respectively.

**Keywords:** Social skills, Job satisfaction.

# **I.INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad Problemática**

Últimamente se ha investigado mucho sobre la satisfacción laboral y lo que se debe hacer para tener colaboradores felices en las organizaciones ya que es de vital importancia en la actualidad que un colaborador esté satisfecho en su centro de labores y así pueda ser más productivo, exista menor rotación, mayor compromiso y finalmente algo de lo que pocos hablan es que existan mejores ingresos para las organizaciones. Sin embargo, uno de los componentes básicos para que un trabajador esté satisfecho son las relaciones sociales, como indica McClelland (1987, p. 32) en su publicación de modelo de motivación humana, en la que señala la importancia de la filiación o relaciones interpersonales para una mayor satisfacción laboral.

De la misma forma, se considera las habilidades sociales como uno de los componentes principales dado que somos seres sociales por naturaleza, y en la medida que podamos relacionarnos bien o no interferirá en nuestro bienestar, como indica la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014, p. 7) "La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y también social, no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia" en su constitución aprobada en 1948, entonces se deduce que las relaciones interpersonales son muy necesarias para las personas, de lo contrario, éstas tendrían inconvenientes a futuro.

Gismero (2002 p. 26-27) señala que factores que tienen que ver con el tema son cómo expresarse en situaciones sociales, hacer peticiones, expresar inconformidad, entre otras, éstas son capacidades que hacen posible una relación laboral estable ya que suceden en un entorno social, que de no darse como se debe puede generar conflictos internos en las relaciones de los trabajadores.

Para el mundo de las organizaciones se han hecho muchas investigaciones que revelan la importancia de esta variable y debido a esto que empezaron a tener muchos logros, tales son las empresas como Google, mundialmente conocida como una de las empresas en las que muchos desearían trabajar debido a las condiciones laborales, y aunque tengan áreas para juegos, posibilidad para ir en prendas poco formales, comida gratis y demás, es por sobre todo la comunicación espontánea y abierta la que les brinda la confianza y comodidad que necesitan para cumplir con sus funciones de una manera motivada, aunque sus labores

son igual de demandantes todos buscan responder de manera impecable y seguir perteneciendo a este equipo.

Desde este punto, la empresa que viene realizando estudios sobre la satisfacción del trabajador de manera internacional es la de la empresa Gallup, citado por Chávez (2016), esta organización con sede en Washington D.C en su estudio más reciente sobre la satisfacción laboral en trabajadores de todo el mundo reunió información de 230,000 empleados de tiempo completo y parcial de 142 países en la que obtuvo que sólo el 13% de los trabajadores se encuentra conectado con su trabajo y el 87% no se encuentra comprometido con el mismo, teniendo una larga lista de países con los más altos niveles de insatisfacción con su trabajo y otros con un porcentaje bajo de felicidad con sus labores, algunos de estos países son Argelia con un 53%, Túnez 54% y Siria 45%, en estos casos debido a la guerra civil que viene viviendo. Otro es el caso de los países de Asia, tales como China y Japón con un porcentaje de 6% y 7% respectivamente. Por otro lado, el país con el índice de felicidad más alto es Estados Unidos con un 30% y en América Latina tenemos a Brasil y Panamá con un impresionante 27% y 37% de trabajadores satisfechos, sin embargo, tenemos a México con un 60% de trabajadores desconectados, 28% repudia su trabajo y solo el 12% se siente satisfecho.

Por su parte el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018) menciona una población económicamente activa ocupada (PEA) de 4 800,3 de las cuales existe una disminución de trabajadores en empresas o entidades privadas en comparación a los porcentajes medianamente elevados que presentan los negocios de comercios y construcción a comparación de la tasa del año anterior 2017.

En el caso de la empresa Imex San Luis S.A al igual que muchas estaciones de hidrocarburos presentan trabajadores con contratos temporales, que, aunque muchos de ellos si pueden gozar de una planilla, es el tipo de contrato y las condiciones físicas laborales en las que trabajan lo que generan una insatisfacción, generando una alta rotación de los puestos de despachador.

Tal como Albañil, Cáceres, Llanos y Moncada (2015) existen empresas que contratan servicios de empresas consultoras para la contratación, capacitación y diagnóstico del clima laboral; sin embargo, los establecimientos independientes son las que suelen trabajar bajo un contrato temporal o llamado formativo laboral como indica MTPE (Ministerio de

Trabajo y Promoción del Empleo) (2014) con 1,4% , hasta que la persona se encuentre preparada y comprometida con los valores de la empresa, capacitación y seguridad que se requiere para el puesto y así asegurar su permanencia.

Es el puesto de grifero o venta al por menor de combustible la que presenta mayor perspectiva según indica el MINTRA (2010) en su boletín electrónico sobre mercado laboral de ese año, entonces, debemos decir que a pesar de ser una posición muy solicitada, es por las condiciones ambientales, físicas o de tipo de contrato la que genera insatisfacción y/o alta rotación para este puesto.

Debido a esta realidad es que se realiza la presente investigación, con el fin conocer si existe relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa en cuestión y llevar a cabo el diseño de estrategias preventivas destinadas a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores; así como, algunos aspectos del bienestar personal.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **1.2.1. Investigaciones Internacionales**

González (2015) en su estudio titulado "trabajo en equipo y satisfacción laboral" en la ciudad de Quetzaltenango, México, tuvo como objetivo establecer la relación que tiene el trabajo en equipo y la satisfacción laboral en las áreas de un staff en las que participaban distintos departamentos. Este estudio fue de tipo descriptivo y se utilizó como instrumento la escala de likert en una muestra de 25 personas, siendo el 86% varones y 14% mujeres. Los resultados muestran que si existe relación entre satisfacción laboral y trabajo en equipo, teniendo este último punto como observación ya que existe diferentes rangos lo cual limita la comunicación.

Vásquez (2015) presentó una tesis para obtener el grado de Licenciada en Psicología en la Universidad Rafael Landívar en Guatemala, esta tesis denominada "Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de área de bodega de Bofasa" y su propósito fue determinar si existe una correlación entre la comunicación de los trabajadores de la bodega de BOFASA con la satisfacción que ellos poseen tanto con su

persona como hacia la organización, para ello se utilizaron dos pruebas para medir las variables comunicación y satisfacción laboral, teniendo como muestra a 50 trabajadores de las áreas de administración, despacho y almacén. Los resultados indicaron que si existe relación entre las variables, ya que si existe una mala comunicación repercute también en el nivel de satisfacción y rendimiento en sus labores.

Pecino, Mañas, Díaz, López y Llopis (2015) en su estudio titulado "Clima y Satisfacción laboral en el contexto universitario" tuvo como objetivo comprobar la relación del clima y la satisfacción laboral en el contexto de una universidad pública. Tuvo una muestra compuesta por 318 empleados públicos del área de administración y servicios los cuales fueron evaluados por los las pruebas FOCUS-93 (González-Romá, Tomás y Ferreres, 1995; Van Muijenet al., 1999) prueba para evaluar el clima y el cuestionario CSLPS-EAP/33 (Lloret, González-Romá y Peiró, 1993) prueba para evaluar la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos indicaron que existe una relación significativa entre las variables lo cual es favorable para la empresa ya que pueden llevarse a cabo prácticas para la mejora y compromiso de los empleados, así obtener mejores resultados en sus indicadores.

Patricio, Maia y Bezerra (2015) en su investigación titulada " Las habilidades sociales y el comportamiento infractor en la adolescencia" tuvieron el propósito de analizar la relación entre ambas variables, un estudio de tipo caso control. Tuvo una muestra compuesta de 203 adolescentes en la región de Quixeramobim, Ceará–Brasil. Empleando para este estudio un inventario de habilidades sociales para adolescentes (Del Prette) y cuestionario semiestructurado. Los resultados indicaron la importancia de las siguientes variantes de la conducta del infractor: la escolaridad del responsable, implicación con las drogas y mucha dificultad relacionada a las subescalas autocontrol y asertividad.

Dos Santos y Benevides (2014) presentaron una investigación titulada "Habilidades sociales y frustración en estudiantes de medicina" en la ciudad de Montevideo, Uruguay, con la finalidad de buscar la relación existente entre estas dos variables, siendo evaluada 36 estudiantes de primer año de la carrera y 35 graduados de la carrera. Se utilizaron 3 instrumentos, a partir del Test Objetivo de Resistencia a la Frustración (Moura, Pasquali, & Ferreira, 2004), de los Inventarios de Habilidades Sociales (Del Prette & Del Prette, 2001) y el test de Empatía (Falcone et al., 2008). Los resultados obtenidos mostraron que existe una correlación positiva significativa de ( $r=0,365$ ,  $p< 0,05$ ) entre ambas variables, además

se halló diferencias entre los que iniciaron la carrera y los graduados en relación a las dos variables analizadas, hallándose además, que cuanto más logran superar los obstáculos relacionadas a su actuación como médicos, presentan mejor desempeño profesional.

### **1.1.1. Investigaciones Nacionales**

Fernández (2017) presentó su tesis titulada “Satisfacción laboral y la incidencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Los Falconi, provincia de Chíncha año 2016; propuesta de un plan estratégico”. Su propósito consistió en explicar el grado de incidencia de la satisfacción laboral en relación al desempeño de los colaboradores de la empresa. Este estudio es de tipo descriptivo y correlacional explicativo, utilizándose una muestra de 49 personas que laboran en dicha empresa. Las pruebas utilizadas como instrumento de medición para este estudio fueron “nivel de satisfacción laboral y ficha de valoración de desempeño”, ambos cuestionarios contaban con 34 y 32 ítems, respectivamente. Los resultados indicaron que existe una relación significativa entre las variables de estudio, además se encontró una variabilidad de 79% en los trabajadores, lo cual nos indica que existe influencia de otras variables que pueden influir también en el desempeño de los trabajadores.

Lozano (2017) presentó su tesis titulada “Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público”, que tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades gerenciales con la satisfacción laboral en el personal de la entidad. La investigación es de tipo no experimental, de diseño descriptivo correlacional, transversal. Para este estudio se hizo un muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple ya que todos los elementos de la población obtienen la misma probabilidad de ser escogidos, la muestra es de 39 personas. Para estudio y medición de este estudio se utilizó un cuestionario en el cual incluían todas dimensiones importantes para estas variables. Los resultados obtenidos indicaron una relación significativa entre las variables.

Santiago (2016) en su investigación titulada “Habilidades sociales y conducta disocial en adolescentes de una institución educativa nacional del distrito de Nuevo Chimbote” con el propósito de encontrar la relación existente entre las variables mencionadas. Para este

estudio se utilizó un diseño descriptivo correlacional, y la muestra fue compuesta por 182 alumnos de diferentes grados del nivel secundaria, para ello Santiago utilizó la Escala de Habilidades Sociales Gismero (2000) y el Cuestionario para la detección de los trastornos de comportamiento en niños y adolescentes – ESPERI Martínez, Parellada y San Sebastián (2004). Los resultados obtenidos indicaron la existencia de la correlación entre las habilidades sociales y conducta disocial, en donde se demuestra que a mayor entrenamiento de las habilidades sociales en los alumnos, mayor era el nivel de éxito en estos.

Flores, García, Calsina y Yapuchura (2016) en su estudio titulado “las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno” tuvo como propósito determinar la correlación existente entre las habilidades sociales y la comunicación de los estudiantes. Este estudio fue de tipo cuantitativo y usaron la técnica de encuesta, usándose para la recogida de datos la escala de Likert en una muestra de 606 estudiantes de las carreras de ingeniería, Biomédicas y sociales. Los resultados demostraron la existencia de la correlación entre ambas variables, siendo las más resaltantes la cortesía, amabilidad, cooperación, sinceridad y otras más que conforman una lista que confirmaría la existencia de una mejor comunicación debido al desarrollo óptimo de las habilidades sociales en los estudiantes.

Suero (2015) en su tesis titulada “habilidades sociales y la satisfacción en los trabajadores de la empresa ps. Training Executives S.A.C” la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables mencionadas. Esta investigación tuvo un diseño de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal. Se utilizó el Inventario de Habilidades Sociales y la Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma las cuales se aplicaron a 80 trabajadores de la empresa mencionada. Los resultados señalaron que no existe relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores, obteniendo un valor de -0,43 a un nivel de significancia de 0.05. Además, se encontró que existe relación entre las habilidades sociales y la dimensión condiciones físicas. Por otro lado, no existe relación entre las habilidades sociales y el resto de dimensiones de la escala de satisfacción laboral. Finalmente, las variables habilidades sociales y satisfacción laboral presentan un nivel regular de 65% y 85% respetivamente.

Suero (2012) en su investigación titulada “Habilidades sociales y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital Metropolitano” tuvo como objetivo determinar la relación entre



las variables mencionadas, el estudio es de carácter no experimental y el diseño utilizado fue el descriptivo correlacional. Para el análisis y medición se utilizaron las pruebas Inventario de Habilidades Sociales y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, la muestra estuvo conformada por la totalidad del personal nombrado del Hospital Metropolitano. Los resultados indicaron que no existe relación entre las variables, hallando un valor de  $-0,043$  a un nivel de significancia de  $0.05$ . Asimismo se encontró que existe relación entre las habilidades sociales y la escala de Condiciones Físicas, además no existe relación entre las habilidades sociales y las escalas de satisfacción laboral.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Habilidades Sociales**

##### **Definición**

Caballo (1986), define las habilidades sociales como “un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (Caballo, 2007, p. 6).

Monjas (2007), define las habilidades sociales como el “conjunto de cogniciones, emociones y conductas que permiten relacionarse y convivir con otras personas de forma satisfactoria y eficaz” (p. 39).

Combs y Slaby (1993) señalan que las habilidades sociales son la capacidad que tiene la persona para relacionarse saludablemente en un espacio y medio, siendo socialmente aceptable y beneficioso para uno mismo y los demás.

Gardner (2001) define las habilidades sociales como una inteligencia social, y la describe como la capacidad de las personas para interactuar de manera adecuada con las personas y el medio en el que se encuentran.

Gismero (2002, pp. 12-17), autora de la prueba Escala de Habilidades Sociales (EHS), señala que las habilidades sociales son conductas expresadas de manera verbal y no verbal, estas pueden variar de acuerdo al contexto en el que ocurran, el individuo al que se dirigen

y las consecuencias del hecho, siendo este último un reforzador que motive una conducta repetitiva. Las respuestas ante una relación interpersonal son para expresar necesidades o deseos, opiniones, sentimientos, preferencias, etc., estas variarán de acuerdo a la cultura y muchas otras características. La autora también menciona, que en una conducta asertiva intervienen tres factores: conductual, cognitivo y situacional, ya que como menciona no es lo mismo responder ante un familiar, amigo, jefe del trabajo o un desconocido; ante una persona o un grupo, ante una situación aversiva o amigable. Aunque se trate de considerar toda la situaciones es algo complicado; sin embargo, se puede tener en cuenta estos factores para analizar el tipo de respuesta en cada situación.

### **Teorías**

Menciona Caballo (2007, pp. 1-3) los orígenes del concepto habilidades sociales aún no están del todo claros ni definidos, sin embargo, si de investigaciones científicas se trata, considera a Salter (1949) como uno de los iconos más resaltantes que dió origen a este tema por su estudio "terapia de reflejos condicionados" mismo que fue continuado y ampliado por Wolpe (1958) quien usó por primera vez el concepto de "asertividad" y que a su vez fue continuado por Lazarus (1966). Posterior a esto continuaron haciéndose estudios muy importantes teniendo incluso un importante paso en la época de las industrias, logrando un cambio trascendental de los conceptos que se manejaban como "hombre-máquina" para posteriormente llamarlo "hombre-hombre", dando pie a un gran avance de las habilidades sociales en el ámbito laboral.

Por su parte Murphy & New Comba (1937) descubrieron que en la conducta social de los niños existen dos tipos de asertividad, una es considerada socialmente asertiva y la otra es molesta ofensiva.

Bandura (1977), y su teoría "aprendizaje social" fueron unos de los principales estudios hallazgos, ya que las habilidades sociales principalmente son conductas visibles que se dan en un contexto natural, es por ello la importancia de revisar estos conceptos básicos y los factores que determinan la interacción de un individuo con otro. Esta teoría también conocida como "modelo cognitivo del aprendizaje social" señala que los niños y personas en general aprendemos a comportarnos de determinada forma no solo por instrucciones, sino también por medio de la observación o a lo que ellos llamarían "aprendizaje vicario", entonces, tenemos que estas conductas pueden consolidarse ya sea por aprendizaje

observacional, instrucción o interacción social, estas a su vez van generando expectativas de autoeficacia, siendo estas las que finalmente determinarán si una conducta se repetirá en determinadas circunstancias o no. (Cervone y Pervin, 2009, p. 367).

### **Dimensiones**

La variable habilidades sociales se basará en Elena Gismero quien señaló que es posible evaluarla en función a las dimensiones siguientes:

#### **Autoexpresión de Situaciones Sociales**

Capacidad de expresarse de forma espontánea y en diferentes situaciones sociales. El logro de óptimo de esta capacidad indica una facilidad para expresar las propias opiniones sentimientos, hacer preguntas. (Gismero, 2002, p. 38)

#### **Defensa de los propios Derechos como Consumidor**

Expresarse de manera asertiva frente a personas desconocidas en defensa de sus propios derechos en situaciones de consumo, tales como no dejar colarse a alguien en una fila o en una tienda, pedir a alguien que habla en el cine que se calle, pedir descuentos, devolver un objeto defectuoso, etc. (Gismero, 2002, p. 38)

#### **Expresión de Enfado o Disconformidad**

Manifestar las discrepancias y el preferir guardar silencio para evitar situaciones de conflicto con los demás. (Gismero, 2002, p. 38)

#### **Decir No y Cortar Interacciones**

Capacidad de cortar interacciones que no se quiere mantener, ya sea situaciones o personas no deseables para ese momento, estas pueden ser a corto o largo plazo. Es la capacidad de negarse a otras personas y cortar interacciones. (Gismero, 2002, p. 38)

#### **Hacer Peticiones**

Expresar peticiones a otras persona sobre algo que deseamos, estas pueden ser situaciones de favores o de consumo. (Gismero, 2002, p. 38)

## **Iniciar Interacciones Positivas con el Sexo Opuesto**

Capacidad de expresarse e iniciar interacciones de manera espontánea con personas del sexo opuesto, incluso si estas implican hacer un cumplido. Estas situaciones son intercambios positivos. (Gismero, 2002, p. 38)

## **Satisfacción Laboral**

### **Definición**

Locke (1976, cit. por Pereda, Berrocal y Alonso, s.f., p.390), define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona, lo que quiere decir que el autor relaciona la satisfacción laboral con aspectos meramente emocionales desde su percepción en su entorno laboral y de esta se tiene como resultado una actitud dependiendo de la faceta que atraviese en este contexto laboral. Las dimensiones que él señala son 9, tales como: satisfacción con el trabajo, el salario, las promociones, los beneficios, las condiciones de trabajo, supervisión, compañeros y con la compañía y la dirección. Este autor señala también que la satisfacción también está relacionada a lo que las personas encuentren una coincidencia o parentesco entre lo que esta persona busca en su centro laboral y lo que encuentre en él.

McClelland (1987, pp. 212-222) explica que una persona se ve motivada por 3 necesidades humanas dominantes, tales son: necesidad de logro, poder y filiación. Indica además que no todas las personas tienen un mismo nivel o proporción de determinada necesidad, por ejemplo, no todos tienen el mismo nivel de necesidad de filiación que de logro, en este aspecto cabe señalar que el perfil de cada una de las personas que se inclinan más por determinada necesidad será totalmente diferente, siendo algunos más conciliadores, otros más egoístas pero más destacados y otros más líderes, entre otras características propias de cada perfil.

Herzberg (2003, pp. 67-76) señala una teoría de motivación laboral en la cual considera que una manera de enriquecer los trabajos y lograr mejores resultados de los trabajadores es motivándolos de manera intrínseca y extrínseca, estos dos factores están relacionados con la insatisfacción laboral en la que intervienen el salario, supervisión, condiciones laborales, relaciones con los compañeros, y todo aquello que sucedan en el

contexto laboral que a su vez tiene que con las necesidades externas relacionados al contenido del trabajo, tales como los logros, estatus, reconocimientos, progreso, responsabilidad, etc.

Herzberg (1993, pp. 119-123) denomina estos factores higiénicos o intrínsecos y factores motivacionales o extrínsecos y plantea una estrategia de desarrollo organizacional, en la que se pueda destacar y mejorar los aspectos relacionados las tareas o como el las llama "enriquecimiento de tareas" que consiste en la sustitución de las tareas simples por tareas más complejas, estas ofrecerán desafío, satisfacción laboral y a su vez un crecimiento individual.

Alles (2008, pp. 306-307) describe el término como un estado de emocional, favorable o desfavorable, esto dependerá de la percepción que tenga el individuo sobre su entorno laboral. Señala además que está vinculado estrechamente con el aspecto cultural y social incluso de como su entorno percibe el trabajo, lo que indica que puede existir influencia de su entorno sobre su propia percepción, en este aspecto señala que el comportamiento que muestre cada trabajador en el entorno laboral influirá en su nivel de satisfacción ya que puede percibir que sus necesidades coinciden con los sucesos en su entorno, y que a mayor satisfacción existirá mayor involucramiento, por ende mayor compromiso y productividad. Los elementos del entorno que producen satisfacción son: el trabajo, los deportes o hobbies, la familia, tiempo libre, los intereses personales, intereses comunitarios y los intereses espirituales.

Robbins (2004, pp. 72,78-81) la satisfacción laboral es una actitud de la persona hacia su trabajo, ésta puede ser positiva o negativa de acuerdo al atractivo de las tareas que realice y si estas van acorde con las características de su personalidad, ya que en ésta medida el empleado tendrá un percepción de bienestar con su trabajo; además, está relacionada a las recompensas asociadas, la relación con sus compañeros y las condiciones laborales apropiadas, todo esto logra una mejor productividad y reduce el absentismo y la rotación.

Chiavenato (2009, p. 215) refiere que es necesario brindar actividades que reduzcan el nivel de insatisfacción, incluso si estos tienen que ver con modificar los puestos o hacerlos más dinámicos o amigables posible, de esta forma eliminar la rutina o monotonía. Para tener esta cultura en la organización hay que tomar cuenta las habilidades y competencias con las que cuenta cada trabajador y así poder ubicarlos en los puestos adecuados tomando

en cuenta sus intereses personales. Toda esa estrategia se llevaría a cabo en personas que hayan demostrado responsabilidad en sus funciones para que puedan servir como ejemplo y poco a poco se extienda a los demás, así los trabajadores se sentirán más motivados y desafiados a un crecimiento personal, finalmente esto dotara más autonomía e identidad a la organización.

## **Teorías**

### **Teoría de los dos Factores**

Herzberg (1968) citado por Chiavenato (2009) afirma que son dos factores relacionados a la satisfacción en el trabajo, uno es el factor motivador o intrínseco en las que se incluyen el logro, reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad, el desarrollo y progreso; el otro es el factor externo o de higiene, en la que se incluyen las normas de la empresa, remuneración, relación con los colegas, perspectiva, seguridad, relación con los jefes y subordinados.

Los factores motivadores son los que generan la satisfacción de las necesidades de alto nivel tales como: la autorrealización y estima; en tanto que los factores de higiene satisfacen las necesidades básicas como las fisiológicas, de seguridad y afecto.

### **Teoría de las tres Necesidades**

McClelland (1965) citado por Robbins y Judge (2013) en su teoría los empleados se agrupan según la necesidad que los motive:

**Necesidad de logro:** Ánimo de destacar y tener el éxito en lo que se proponga. En esta categoría se reúnen las personas que prefieren triunfar en base a sus propios esfuerzos y así gozar de las recompensas de la misma, no gustan de triunfos al azar.

**Necesidad de poder:** Los empleados se orientan por esta necesidad se sienten a gusto de tener el cargo de “jefe” o similares e intentan influir en los demás, les interesa más conseguir autoridad de los demás que en su propio rendimiento.

**Necesidad de afiliación:** Satisfacción en formar relaciones personales. Aquellos que se identifican con esta necesidad prefieren situaciones de colaboración que las de competencia.

## **Teoría de la Equidad**

Adams (1963) citado por Robbins y Judge (2013) contemplan que a los empleados no solo les interesa el logro de recompensas, sino que además esperan que estas sean equitativas.

## **Dimensiones**

La variable habilidades sociales se basará en Sonia Palma quien señaló que es posible evaluarla en función a las dimensiones siguientes:

### **Condiciones Físicas y/o Materiales:**

Se trata de elementos materiales o de infraestructura en donde se lleva a cabo las labores y a su vez un facilitador de la misma. (Palma, 2006)

### **Beneficios Laborales y/o Remunerativos:**

Se trata de la complacencia en relación a los beneficios naturales de un trabajador contando este también con pagos económicos. (Palma, 2006)

### **Políticas Administrativas:**

Se trata del acuerdo que existe entre el trabajador y los lineamientos o normas que existen con la entidad con el fin de regular la relación laboral. (Palma, 2006)

### **Relaciones Sociales:**

Es la interrelación que existe con otros miembros de la organización con quienes se comparte actividades laborales del día a día. (Palma, 2006)

### **Desarrollo Personal:**

Se trata de las oportunidades que se presentan al trabajador para realizar actividades significativas para su autorrealización. (Palma, 2006)

### **Desempeño de Tareas:**

Se trata del valor que le brinda el trabajador a sus labores cotidianas en la entidad que labora. (Palma, 2006)

### **Relación con la Autoridad**

Es el valor que le brinda el trabajador a la relación que tiene con su jefe directo en cuanto a sus actividades laborales cotidianas. (Palma, 2006)

### **1.4 Formulación del problema:**

¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, en San Luis y Pueblo Libre, 2018?

### **1.5 Justificación del estudio**

La presente investigación planteada resulta conveniente, ya que servirá de contribución para lograr detectar la relación que existe entre las habilidades sociales y satisfacción laboral en colaboradores no solo en la empresa de estudio sino también de diferentes organizaciones en las que el desarrollo de las habilidades sociales para tener una satisfacción laboral está jugando un papel muy importante para su desempeño y productividad.

Además, resulta de trascendencia y relevancia social, por ser una investigación que involucra a una organización del distrito y que no presenta antecedentes de estudio; por lo que, será de beneficio el contar con una primera investigación de esta población que será beneficiada por sus propios usuarios al proporcionarles una mejor calidad de trabajo en sus equipos y servirá como ejemplo para próximos estudios.

En relación a su valor teórico, la presente investigación, cuya información obtenida, servirá para apoyar los modelos teóricos anteriormente planteados, conociendo en mayor medida el comportamiento de la variable estudiada esperando obtener resultados en dicha institución.

Para concluir, respecto al valor metodológico, los resultados encontrados en esta indagación, serán para afianzar la validez y confiabilidad del instrumento que se utilizará en esta investigación a través de un análisis estadístico.



## **1.6 . Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

H1: Existe correlación directa y significativa entre habilidades sociales y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, en San Luis y Pueblo Libre, 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específica**

H.1: Existe correlación directa y significativa entre las habilidades sociales y las dimensiones condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral.

## **1.7 Objetivos:**

### **1.7.1 Objetivo General:**

Determinar la relación entre habilidades sociales y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos en San Luis y Pueblo Libre, 2018.

### **1.7.2 Objetivos Específicos:**

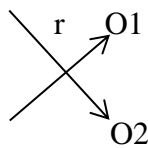
Determinar la relación entre las habilidades sociales y las dimensiones condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de Investigación:

La presente investigación fue de tipo descriptivo correlacional debido a que se midió el grado de asociación que existe entre las variables de estudio "Habilidades sociales" y "satisfacción laboral"; lo que quiere decir que se midió cada variable presuntamente relacionada y posteriormente fue analizada la relación dentro de un contexto natural.

La investigación fue de diseño transversal, porque se reúne información y datos en un solo momento o tiempo único, teniendo como objetivo describir las variables de estudio y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado. Así mismo, es de diseño no experimental dado que no se pretende manipular ninguno de los componentes de las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 149-158). Finalmente, la investigación es de nivel básico, ya que está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato (De la Orden, 1985)



Dónde:

M: trabajadores del área operativa

O1: habilidades sociales

O2: satisfacción laboral

r: Relación

### 2.2. Variables, Operacionalización

#### 2.2.1 Variable: habilidades sociales

##### Definición conceptual

“Es el conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un

modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación, mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (Caballo, 2007, p.6)

### **Definición operacional**

La variable será medida a través de los puntajes obtenidos, mediante niveles otorgados por la Escala de habilidades sociales, adaptada por César Ruiz Alva (2006) y original de Elena Gismero (2000).

### **Indicadores**

Auto expresión en situaciones sociales: 1, 2, 10, 11, 19, 20, 28, 29

Defensa de los propios derechos como consumidor: 3, 4, 12, 21, 30

Expresión de enfado o disconformidad: 13, 22, 31, 32

Decir no y cortar interacciones: 5, 14, 15, 23, 24, 33

Hacer peticiones: 6, 7, 16, 25, 26

Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto: 8, 9, 17, 18, 27.

### **Escala**

Likert

## **2.2.2 Variable: habilidades sociales**

### **Definición conceptual**

Palma (2006, p.14) Es la actitud de la persona frente su trabajo la cual puede ser positiva o negativa en aspectos intrínsecos y extrínsecos.

### **Definición operacional**

La variable será medida a través de los puntajes obtenidos, mediante niveles otorgados por la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma

### **Indicadores**

Condiciones físicas y/o materiales: 1, 13, 21, 28, 32.

Beneficios laborales y/o remunerativos: 2, 7, 14, 22.

Política administrativa: 8, 15, 17, 23, 33.

Relaciones sociales: 3, 9, 16, 24.

Desarrollo personal: 4, 10, 18, 25, 29, 34.

Desempeño de tareas: 5, 11, 19, 26, 30, 35.

Relación con la autoridad: 6, 12, 20, 27, 31, 36

## **Escala**

Likert

### **2.3. Población y muestra**

#### **2.3.1 Población**

La población del estudio fue constituida por 100 personas de ambos sexos, todos del área operativa de la empresa Imex San Luis S.A

#### **2.3.2. Muestra y Muestreo**

Estuvo compuesta por 100 colaboradores del área operativa de una empresa de hidrocarburos, la cual está contó con 65 colaboradores en el distrito de San Luis y 35 en el distrito de Pueblo Libre, entre mujeres y varones de 25 a 65 años. "La población se define como un conjunto que coinciden entre ellos y se caracteriza claramente por el contenido, tiempo y el lugar" (Hernández et al. 2014).

El muestreo se considera censal, pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Ramírez (1997) menciona que la muestra censal es donde se incluyen todas las unidades que forman parte de la investigación consideradas como muestra. De esta forma la población a estudiar forma parte del universo, población y muestra.

### **2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Para alcanzar los objetivos planteados en el presente estudio se empleó la técnica de recolección de información por encuesta de tipo cuestionario. Por medio de instrumentos psicométricos.

## **Instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad**

### **Variable 1: Habilidades Sociales**

El nombre del instrumento es Escala de Habilidades Sociales (2010), cuya autora es Elena Gismero González, es procedente de la Universidad Pontificia de Comillas (Madrid); el cual posee una significación de evaluación hacia la aserción y las habilidades sociales y, su aplicación está dirigida a adolescentes y adultos. Los materiales a utilizar son:

Manual de aplicación, ejemplar autocorregible hoja de respuestas y hoja de perfil con baremos de población general (varones y mujeres, adultos y jóvenes).

La muestra empleada para el análisis correlacional fue una llevada a cabo con 770 adultos y 1015 jóvenes, respectivamente. Todos los índices de correlación superan los factores encontrados en el análisis factorial de los elementos en la población general.

**Título original:** Escala de habilidades sociales - EHS

**Autores:** Elena Gismero Gonzales. Universidad Pontificia Comillas (Madrid).

**Adaptado:** César Ruiz Alva (2006) Universidad César Vallejo Trujillo

**Administración:** Individual o colectiva

**Tiempo de aplicación:** 10 a 16 minutos

**Número de Ítems:** 33

**Aplicación:** Adolescentes y Adultos

**Significación:** Evalúa cinco dimensiones: auto expresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

**Tipificación:** Baremos Nacionales de población general (varones – mujeres / jóvenes y adultos)

**Confiabilidad:** 0,88 alfa de Cronbach

## **Variable 2: Satisfacción Laboral**

La escala SL-SPC (Palma, 2005) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica.

La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos. Este instrumento demostró su validez a través de un estudio acerca de la satisfacción laboral en 1,058 trabajadores con dependencia laboral en Lima Metropolitana, en el que 17 obtuvo resultados confiables.

**Título original:** Cuestionario de Satisfacción Laboral SL – SPC.

**Autores:** Sonia Palma Carrillo 2004

**Administración:** individual y colectiva.

**Tiempo de aplicación:** 10 a 20 minutos

**Número de Ítems:** 36 ítems

**Aplicación:** Trabajadores con dependencia laboral.

**Significación:** Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas, Relación con la Autoridad.

**Confiabilidad:** 0,84 alfa de Cronbach

## **2.5. Métodos y análisis de Datos**

El método cuantitativo está basado en la toma de medidas, las cuales a través del análisis de datos podrán concluir en estadísticos.

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que los datos recolectados serán expresados gráficamente a través del software estadístico SPSS, para la respectiva interpretación de los resultados. Así también se realizó un análisis de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

Se seleccionó la población a la cual va dirigido el instrumento y se evaluó una muestra de 100 trabajadores (varones y mujeres) del área operativa ( griferos) de la empresa Imex San luis S. A, en sus sedes de San Luis y Pueblo Libre de la ciudad de Lima. Posteriormente se ingresaron los datos en el programa estadístico SPSS para procesar la información.

Para realizar la adaptación de las Escala de habilidades sociales – EHS y Cuestionario de Satisfacción Laboral SL – SPC en los trabajadores del área operativa de la empresa, se realizaron los siguientes procedimientos:

- a) Se realizaron cambios gramaticales en algunos ítems, modificando palabras que no se utilizan en nuestro contexto
- b) Para hallar la validez de contenido se contó con la calificación de 5 jueces expertos, los cuales evaluaron cada uno de los ítems de la prueba original
- c) Para realizar el ingreso de la base de datos, se utilizó el programa SPSS 21 y MS Excel 2012, con la cual se consiguió el análisis de las variables y la correlación entre ambas.
- d) Para identificar la distribución de las variables, principalmente se usó el método estadístico Kolmogorv-Smirnov (K-S)  
Posterior a ello, se utilizó el coeficiente correlacional no paramétrico de Spearman para poder determinar la relación entre las variables.

## **2.6. Aspectos éticos**

Este proceso de investigación científica se realizó en base a una formación y responsabilidad ética, asegurando la transparencia en el transcurso de la recolección de datos, ya que no se manipuló de ninguna manera la información obtenida ni se contabilizó las pruebas incompletas o llenadas de manera incorrecta, para no perjudicar en los resultados.

La recolección de los datos se realizó con el consentimiento de los trabajadores evaluados utilizando el documento "consentimiento informado". Así también se les informó a los participantes el tiempo que va a requerir su participación.

De igual manera esta investigación contó con el respectivo proceso de citado bibliográfico, guardando y respetando el derecho de creación de cada autor.

### III. RESULTADOS

A continuación se exponen los hallazgos obtenidos con el objetivo de determinar la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de la empresa IMEX SAN LUIS S.A, 2018.

**Tabla 1**

*Características sociodemográficas*

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	femenino	54	54,0%
	masculino	46	46,0%
	Total	100	100,0%
Edad	18-30	66	66,0%
	31-43	29	29,0%
	44-55	5	5,0%
	Total	100	100,0%
Tiempo de Servicio	1-27 meses	68	68,0%
	28-54 meses	19	19,0%
	55-81 meses	5	5,0%
	82-108 meses	3	3,0%
	109-132 meses	5	5,0%
	total	100	100,0%

En la tabla 1, se observa que la muestra está compuesta por 100 sujetos, conformado por 54 mujeres (54%) y 46 hombres (46%). También se puede apreciar edades que comprenden desde 18 a 30 años (66%), 31 a 43 (29%) y 44 a 55 años (5%). Finalmente el tiempo de servicio de los mismos, conformaban de 1 a 27 meses (68%), 28 a 54 meses (19%), 55 a 81 meses (5%), 82 a 108 meses (3%) y de 109 a 132 meses (5%).



**Tabla 2***Nivel de satisfacción laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,0%
Medio	52	52,0%
Alto	47	47,0%
Total	100	100,0%

La Tabla 2, indica que el nivel de Satisfacción laboral que más predomina es el nivel Medio representado por un 52,0%, un nivel alto representado por un 47,0% y un nivel bajo representado por un 1,0%.

**Tabla 3***Nivel de habilidades sociales*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	30,0%
Medio	63	63,0%
Alto	7	7,0%
Total	100	100,0%

La Tabla 3, indica que el nivel de habilidades sociales que más predomina es el nivel Medio representado por un 63,0%, un nivel bajo representado por un 30,0% y un nivel alto representado por un 7,0%.

**Tabla 4***Relación entre la satisfacción laboral y las habilidades sociales*

		Total Satisfacción Laboral
Total Habilidades Sociales	Coeficiente de correlación	,071
	Sig. (bilateral)	,488
	N	97

La tabla 4, presenta la información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre la satisfacción laboral y las habilidades sociales asumen un valor de  $\rho=0,071$ , siendo no significativa ( $\text{sig.}>0,05$ ).

**Tabla 5***Relación entre las habilidades sociales y la dimensión condiciones físicas y materiales*

		Total Habilidades Sociales
Condiciones Físicas Y Materiales	Coeficiente de correlación	,034
	Sig. (bilateral)	,741
	N	99

La tabla 5, presenta la información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre las habilidades sociales y la dimensión condiciones físicas y materiales asumen un valor de  $\rho=0,034$ , siendo no significativa ( $\text{sig.}>0,05$ ).

**Tabla 6**

*Relación entre las habilidades sociales y la dimensión beneficios laborales o remunerativos*

		Total Habilidades Sociales
Beneficios Laborales O Remunerativos	Coeficiente de correlación	,025
	Sig. (bilateral)	,809
	N	100

La tabla 6, presenta la información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre las habilidades sociales y la dimensión beneficios laborales o remunerativos asumen un valor de  $\rho=0,025$ , siendo no significativa ( $\text{sig.}>0,05$ ).

**Tabla 7**

*Relación entre las habilidades sociales y la dimensión políticas administrativas*

		Total Habilidades Sociales
Política	Coeficiente de correlación	,019
Administrativa	Sig. (bilateral)	,853
	N	99

La tabla 7, presenta la información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre las habilidades sociales y la dimensión políticas administrativas asumen un valor de  $\rho=0,019$ , siendo no significativa ( $\text{sig.}>0,05$ ).

**Tabla 8***Relación entre las habilidades sociales y la dimensión relaciones sociales*

		Total Habilidades Sociales
Relaciones Sociales	Coeficiente de correlación	-,055
	Sig. (bilateral)	,586
	N	100

La tabla 8, presenta la información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre las habilidades sociales y la dimensión relaciones sociales asumen un valor de  $\rho = -0,055$ , siendo no significativa ( $\text{sig.} > 0,05$ ).

**Tabla 9***Relación entre las habilidades sociales y la dimensión desarrollo personal*

		Total Habilidades Sociales
Desarrollo Personal	Coeficiente de correlación	,040
	Sig. (bilateral)	,691
	N	99

La tabla 9, presenta la información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre las habilidades sociales y la dimensión desarrollo personal asumen un valor de  $\rho = 0,040$ , siendo no significativa ( $\text{sig.} > 0,05$ ).

**Tabla 10***Relación entre las habilidades sociales y la dimensión desempeño de tareas*

		Total Habilidades Sociales
Desempeño de Tareas	Coefficiente de correlación	,081
	Sig. (bilateral)	,423
	N	100

La tabla 10, presenta la información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre las habilidades sociales y la dimensión desempeño de tareas asumen un valor de  $\rho=0,081$ , siendo no significativa ( $\text{sig.}>0,05$ ).

**Tabla 11***Relación entre las habilidades sociales y la dimensión relación con la autoridad*

		Total Habilidades Sociales
Relación Con La Autoridad	Coefficiente de correlación	,060
	Sig. (bilateral)	,556
	N	100

La tabla 11, presenta la información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre las habilidades sociales y la dimensión relación con la autoridad asumen un valor de  $\rho=0,060$ , siendo no significativa ( $\text{sig.}>0,05$ ).

#### IV. DISCUSION

Según los datos obtenidos en el presente estudio, se identificó que no existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre habilidades sociales y satisfacción laboral, con un valor de  $r = 0.071$ . Por lo tanto, no existe relación entre el aumento o disminución de las habilidades sociales en relación a la satisfacción laboral o viceversa. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Suero (2015) el cual realizó un estudio correlacional entre habilidades sociales y la satisfacción en los trabajadores de una empresa, obteniendo como resultado que no existe relación entre sus variables, obteniendo un valor de  $-0.43$  a un nivel de significancia de  $0.05$ . Así mismo, estos resultados coinciden con el estudio realizado por Suero (2012) el cual analizó la relación entre las habilidades sociales y satisfacción laboral en los trabajadores de un hospital, obteniendo como resultados que no existe relación entre las variables estudiadas.

En relación con los datos obtenidos Gismero (2002) menciona que las respuestas ante una relación interpersonal son para expresar necesidades o deseos, opiniones, sentimientos, preferencias, etc., estas varían de acuerdo a la cultura y muchas otras características. La autora también menciona, que en una conducta asertiva intervienen tres factores: conductual, cognitivo y situacional, ya que como menciona no es lo mismo responder ante un familiar, amigo, jefe del trabajo o un desconocido; ante una persona o un grupo, ante una situación aversiva o amigable. Así mismo, Bandura (1977), citado por Cervone y Pervin (2009, p. 367) menciona el modelo de "aprendizaje vicario" señalando que las personas no solo aprenden por instrucción sino que el aprendizaje puede consolidarse a través de la observación o interacción social, logrando a su vez generar expectativas de autoeficacia, siendo estas últimas las que puedan determinar si una conducta pueda repetirse en ciertas circunstancias o no.

Del mismo modo McClelland (1987, pp. 212-222) explica que una persona se ve motivada por 3 necesidades humanas dominantes, tales son: necesidad de logro, poder y filiación. Indica además que no todas las personas tienen un mismo nivel o proporción de determinada necesidad, por ejemplo, no todos tienen el mismo nivel de necesidad de filiación que de logro, en este aspecto cabe señalar que el perfil de cada una de las personas que se inclinan más por determinada necesidad será totalmente diferente, siendo algunos más conciliadores, otros más egoístas pero más destacados y otros más líderes, entre otras

características propias de cada perfil. Por lo tanto, se puede inferir que la relación identificada entre las variables podría deberse a que las personas pueden demostrar o no sus habilidades sociales en su centro laboral, esto puede deberse a los factores situacionales, conductuales y cognitivos, o en otros términos, las personas pueden darle importancia ya sea a factores sociales como la interacción u observación de su entorno o simplemente centrarse en otros factores externos para poder sentir satisfacción laboral, ya que, en este sentido se tienen muchos otros factores que no necesariamente están ligados a aspectos interactivos o sociales.

De acuerdo con los niveles de la variable habilidades sociales, se aprecia un nivel que va de promedio a bajo con un puntaje de 63% en nivel medio y 30% bajo y 7% en nivel alto, estos datos coinciden con la investigación realizada por Santiago (2016) quien realizó una investigación correlacional entre habilidades sociales y la conducta disocial en adolescentes de una institución educativa, obteniendo como resultados un nivel promedio en la variable habilidades sociales, con un puntaje de 27.5 % en nivel bajo, 47.8% nivel promedio y 27% nivel alto. Ante ello Bandura (1977), citado por Cervone y Pervin (2009, p. 367), y su teoría "aprendizaje social" fue uno de los principales estudios hallados, ya que las habilidades sociales son conductas visibles que se dan en un contexto natural, es por ello la importancia de revisar estos conceptos básicos y los factores que determinan la interacción de un individuo con otro. De la misma forma Gismero (2002, pp. 12-17) menciona las habilidades sociales como conductas expresadas de manera verbal y no verbal, estas pueden variar de acuerdo al contexto en el que ocurran. Por lo consiguiente, se puede decir que la respuesta de los trabajadores puede ser variada y esto dependerá del ámbito, las circunstancias y las personas con las que se relacionen, además del ámbito laboral puede ser un lugar limitante para demostrar sus habilidades sociales.

De acuerdo a los niveles de la variable satisfacción laboral, se encontró que el nivel de Satisfacción laboral que más predomina es el nivel medio representado por un 52,0%, un nivel alto representado por un 47,0% y un nivel bajo representado por un 1,0%. Estos datos coinciden con la investigación realizada por Lozano (2017) quien hizo un estudio con las variables habilidades gerenciales y satisfacción laboral, obteniendo como resultado un nivel promedio de 53.8%, nivel alto de 35.9% y nivel bajo de 10.26%. Bajo estos resultados podría señalar a Herzberg (2003, pp. 67-76) quien menciona la teoría de

motivación laboral en la cual considera que una manera de enriquecer los trabajos y lograr mejores resultados de los trabajadores es motivándolos de manera intrínseca y extrínseca, estos dos factores están relacionados con la satisfacción laboral en la que intervienen el salario, supervisión, condiciones laborales, relaciones con los compañeros, y todo aquello que sucedan en el contexto laboral que a su vez tiene que con las necesidades externas relacionados al contenido del trabajo, tales como los logros, estatus, reconocimientos, progreso, responsabilidad, etc. Entonces, podemos decir que los trabajadores de la empresa consideran muchos factores en donde no necesariamente relacionados al vínculo social para sentirse satisfechos en sus labores.

Por otra parte, no existe relación entre las habilidades y las escalas de satisfacción laboral, tales como: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad, en todos los casos mostrando un valor no significativo. Dato que se ve reflejado en la investigación de Suero (2015) en su investigación habilidades sociales y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa ps training executives s.a.c en donde resultados fueron que no existe relación significativa en casi todas las escalas de la variable satisfacción laboral en relación a la variable habilidades sociales, solo existiendo relación en la escala Condiciones físicas.

En ese sentido McClelland (1987, pp. 212-222) explica que una persona se ve motivada por 3 necesidades humanas dominantes, tales son: necesidad de logro, poder y filiación. Indica además que no todas las personas tienen un mismo nivel o proporción de determinada necesidad. Por su parte Alles (2008, pp. 306-307) describe el término como un estado de emocional, favorable o desfavorable, esto dependerá de la percepción que tenga el individuo sobre su entorno laboral. Señala además que está vinculado estrechamente con el aspecto cultural y social, incluso de como su entorno percibe el trabajo, lo que indica la influencia de su entorno sobre su propia percepción, en este aspecto señala que el comportamiento que muestre cada trabajador en el entorno laboral influirá en su nivel de satisfacción, debido a que puede percibir que sus necesidades coinciden con los sucesos en su entorno, y que a mayor satisfacción existirá mayor involucramiento, por ende mayor compromiso y productividad. En tanto, Robbins (2004, pp. 72,78-81) indica que la satisfacción laboral es la actitud de la persona hacia su trabajo, ésta puede ser positiva o negativa de acuerdo al atractivo de las tareas que realice y si estas



van acorde con las características de su personalidad, ya que en ésta medida el empleado tendrá una percepción de bienestar con su trabajo; además, está relacionada a las recompensas asociadas, la relación con sus compañeros y las condiciones laborales apropiadas, todo esto logra una mejor productividad y reduce el absentismo y la rotación.

McClelland (1965) citado por Robbins y Judge (2013) en su teoría los empleados se agrupan según la necesidad que los motive: necesidad de logro, necesidad de poder y necesidad de filiación. El primero es la necesidad de logro, es coincidente con los resultados de esta investigación, ya que como se define, la necesidad de logro es el ánimo de destacar y tener el éxito en lo que se proponga. En esta categoría se reúnen las personas que prefieren triunfar en base a sus propios esfuerzos y así gozar de las recompensas de la misma, estas no gustan de triunfos al azar, ni premios regalados. En este caso no es necesario que los trabajadores expresen o tengan desarrolladas meramente sus habilidades sociales sino que pueden incluso no tenerlas pero presentar la necesidad de destacar en otros aspectos y así tener satisfacción en su trabajo.

Por el lado de las habilidades sociales, Monjas (2007), define las habilidades sociales como el “conjunto de cogniciones, emociones y conductas que permiten relacionarse y convivir con otras personas de forma satisfactoria y eficaz. Por su lado Caballo (1986), citado por Caballo (2007), define las habilidades sociales como “un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. Y Gismero (2002, pp. 12-17) las respuestas ante una relación interpersonal son para expresar necesidades o deseos, opiniones, sentimientos, preferencias, etc., estas variarán de acuerdo a la cultura y muchas otras características.

Finalmente, todas las dimensiones de la variable satisfacción laboral, que son (condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad.) son escalas que no solo contienen aspectos subjetivos, tales como las relaciones sociales, sino que también cuentan con aspectos extrínsecos u objetivos tales como remuneración,

beneficios laborales, relación con la autoridad, etc., aspectos que explican el por qué las habilidades sociales puede no tener vínculo o relación alguna con la satisfacción laboral.

De esta manera, se explica ya sea por el lado de las habilidades sociales o la satisfacción laboral, los trabajadores no necesitan expresar o tener habilidades sociales desarrolladas para que puedan presentar satisfacción laboral, además, las habilidades sociales pueden ser limitadas debido a las condiciones laborales y otros factores.

## V. CONCLUSIONES

En función a los resultados, es posible concluir para el estudio realizado lo siguiente:

PRIMERA: En relación al objetivo general se puede indicar que no se halló relación significativa entre las variables analizadas con un valor de  $r= 0.071$ . Por lo que se rechaza la hipótesis planteada ( $p>0,05$ ).

SEGUNDA: El nivel de Satisfacción laboral que más predomina es el nivel Medio representado por un 52,0%, un nivel alto representado por un 47,0% y un nivel bajo representado por un 1,0%.

TERCERA: El nivel de Habilidades sociales que más predomina es el nivel Medio representado por un 63,0%, un nivel bajo representado por un 30,0% y un nivel alto representado por un 7,0%.

CUARTA: En cuanto a la relación entre las habilidades sociales y la escala de condiciones físicas se encontró que la relación entre las habilidades sociales y la dimensión condiciones físicas y materiales asumen un valor de  $\rho=0,034$ , siendo no significativa ( $\text{sig.}>0,05$ ).

QUINTA: En cuanto a la relación entre las habilidades sociales y la dimensión beneficios laborales o remunerativos asumen un valor de  $\rho=0,025$ , siendo no significativa ( $\text{sig.}>0,05$ ).

SEXTA: En cuanto a la relación entre las habilidades sociales y la dimensión políticas administrativas asumen un valor de  $\rho=0,019$ , siendo no significativa ( $\text{sig.}>0,05$ ).

SÉPTIMA: En cuanto a la relación entre las habilidades sociales y la dimensión relaciones sociales asumen un valor de  $\rho=-0,055$ , siendo no significativa ( $\text{sig.}>0,05$ ).

OCTAVA: En cuanto a la relación entre las habilidades sociales y la dimensión desarrollo personal asumen un valor de  $\rho=0,040$ , siendo no significativa ( $\text{sig.}>0,05$ ).

NOVENA. En cuanto a la relación entre las habilidades sociales y la dimensión desempeño de tareas asumen un valor de  $\rho=0,081$ , siendo no significativa ( $\text{sig.}>0,05$ ).

DECIMA: En cuanto a la relación entre las habilidades sociales y la dimensión relación con la autoridad asumen un valor de  $\rho=0,060$ , siendo no significativa ( $\text{sig.}>0,05$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- \_ Mejorar la comunicación con los trabajadores a través de reuniones mensuales sobre los logros y las debilidades que pueden presentar en su desempeño, de esta manera, estos tendrán más confianza para manifestar sus necesidades e incluso resaltar las cosas que les agradan en su centro laboral y mejorar su rendimiento.
  
- \_ Realizar un programa donde se enfoque a desarrollar sus habilidades sociales, esto ayudará a su fortalecimiento interpersonal e intrapersonal. En esta actividad se presentarán situaciones sociales algo complicadas que ellos tendrían que resolver, sin embargo, esta tendría que incluir la participación de todo el personal, de esta manera los que presenten más debilidades en ese aspecto aprenderán de los que si presentan fortalezas.
  
- \_ Mejorar la selección de personal, centrándose más en personas con deseos de mantenerse en su centro de labores que aseguren una mayor permanencia y estabilidad.
  
- \_ Mejorar las condiciones físicas del ambiente de trabajo e implementarlas según su requerimiento. Aquí se podría incluir áreas adecuadas en las que el personal pueda tomar su refrigerio, los baños mejor presentados, ambientes mejor diseñados y si es posibles decorados, de manera que el personal se sentirá más cómodo, alegre e identificado con su empresa, ya que, está comprobado que las empresas que mayor éxitos han presentado son las que se esfuerzan por mejorar esas condiciones.

## REFERENCIAS

- Adams, S. (2016). *Forber: México, El país con mayor insatisfacción laboral de Latam*. México. Recuperado de: <http://www.forbes.com.mx/mexico-el-paiscon-mayor-insatisfaccion-laboral-de-latam/#gs.MA4rnXo>
- Alles, M. (2008). *Comportamiento organizacional: como llegar al cambio cultural a través de gestión por competencias*. Buenos Aires: Ed. Granica S.A.
- Caballo, V. (2007). *Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales*. Madrid: Siglo Veintiuno Editores.
- Cervone, D. & Lawrence, A. (2009). *Personalidad, Teoría e investigación* (2.<sup>a</sup> ed.). Bogotá: El manual moderno
- Chávez, W. (2016). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en la empresa agromolinos industriales Anderson E.I.R.L., huanchaco, 2016*. (tesis licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9784/Ch%C3%A1vez%20L%C3%B3pez%20Wilson.PDF?sequence=1>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las Organizaciones*. (2ta Ed.) México, México: McGraw-Hill.
- Combs, C. y Slaby, F. (1993). *Programa de desarrollo de habilidades sociales*. Santiago: Universitaria.
- Documentos básicos. (diciembre, 2014). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado de <http://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-edition-sp.pdf?ua=1#page=7>
- Dos Santos, T. & Benevides, A. (2014). *Habilidades sociales y frustración en estudiantes de medicina*. Ciencias Psicológicas, VIII Noviembre-Sin mes, 163-172. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459545413006>
- Fernández, J. (2017). *Satisfacción laboral y la incidencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa los Falconi, provincia de chincha año 2016; propuesta de un plan estratégico*. Recuperado de: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1376/FERNANDEZ%20ZAMORA%20JOSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Flores, E.; García, M.; Calsina, W. & Yapuchura, A. (2016). *Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno. Comuniación*. 2016 (tesis de grado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/234/1/santiago\\_vb.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/234/1/santiago_vb.pdf)
- Gardner, H. (2001). *Teoría de las inteligencias múltiples*. Nueva York: Fondo de Cultura Económica.
- Gismero, E. (2002). *EHS. Escala de Habilidades Sociales*. Madrid: Tea ediciones.
- González, K. (2015). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral* (tesis de grado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). México DF, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México DF, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Herzberg, F. (2003). ¿Cómo motiva a sus empleados?. *Ciencias Psicológicas*, Vol. 81, Nº. 1, 2003. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459545413006>
- Las mejores empresas para trabajar 2015 Perú (diciembre, 2015). *Great Place to Work*. Recuperado de [http://www.greatplacetowork.com.pe/storage/SUPLEMENTO\\_GPTW\\_2015.pdf](http://www.greatplacetowork.com.pe/storage/SUPLEMENTO_GPTW_2015.pdf)
- Lozano, C. (2017). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público, 2016*. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6532/Lozano\\_BCI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6532/Lozano_BCI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- McClelland, D. (1987). *Human Motivation*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=vic4AAAAIAAJ&printsec=frontcover&dq=mcclelland&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjXkMul6s3UAhVDSCYKHUsVCUAQ6AEIKDAA#v=onepage&q=mcclelland&f=true>
- Monjas, M. (2007). *Cómo promover la convivencia: Programa de Asertividad y Habilidades Sociales (PAHHSS)*. España: Editorial CEPE.

- Patrício, M.; Maia, F., Bezerra, C. (2015). *Las habilidades sociales y el comportamiento infractor en la adolescencia*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=339643529001>
- Pecino, V.; Mañas, M.; Diaz, P.; Lopez, J. y Llopis, J. (2015). *Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario*. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282015000200030](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200030)
- Pereda, M.; Berrocal, F. & Alonso, M. (2014). *Bases Psicológicas del Trabajo para gestión de recursos humanos*. México: Manual Moderno
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10ma edición. México D.F: Editorial Pearson Educación, S.A. de C.V. Prentice Hall
- Robbins (15 Ed.). (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Santiago, B. (2016). *Habilidades sociales y conducta disocial en adolescentes de una institución educativa nacional del distrito de Nuevo Chimbote* (tesis de grado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/234/1/santiago\\_vb.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/234/1/santiago_vb.pdf)
- Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana: comportamiento de los indicadores. (abril, 2018). Instituto Nacional de estadística e Informática. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-n04\\_mercado-laboral-ene-feb-mar2018.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-n04_mercado-laboral-ene-feb-mar2018.pdf)
- Suero, R. (2015). *Habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa ps training executives s.a.c.* Recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/219/TESIS%2019%20-%20SUERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Suero, R. (2015). *Habilidades sociales y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital Metropolitano*. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/1809/1/FACULTAD%20DE%20HUMANIDADES.pdf>
- Vásquez, J. (2015). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de área de bodega de Bofasa* (Tesis de grado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>



Vargas, C. & Zevallos, L. (2013). *Satisfacción Laboral y Satisfacción Marital en trabajadores de la ZOFRA Tacna* (tesis de grado). Recuperado de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4745/76.0235.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## V. ANEXOS

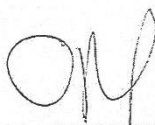
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, **Oriana Rivera Lozada de Bonilla**, docente de la Facultad Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte revisora de la tesis titulada: "**Habilidades sociales y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de hidrocarburos, en San Luis y Pueblo Libre, 2018**" del estudiante: **DEBARBIERE ONCEBAY, Mariz Mabel**

Constato que la investigación tiene un índice de similitud de **18%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio 23 del 2018




Firma

Dra. Oriana Rivera Lozada de Bonilla

DNI: 48664887

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS          EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo Mariz Mabel Debarbiere Oncebay, identificado con DNI N° 46740261, egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Habilidades sociales y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de hidrocarburos, en San Luis y Pueblo Libre, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

  
 FIRMA

DNI: 46740261

FECHA: 23 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Marliz Debarbiere

D.N.I. : 46740261

Domicilio :

Teléfono :

Fijo :

Móvil : -

E-mail :

mdebarbiere\_28 @outlook.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Tesis de Pregrado

Facultad : humanidades

Escuela : psicología

Carrera : psicología

Título : "Habilidades sociales y satisfacción laboral en trabajadores  
de una empresa de hidrocarburos, en San Luis y Pueblo Libre, 2018"

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

Grado :

Mención :

☐ Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Debarbiere Oncebay, Marliz Mabel

Título de la tesis:

"Habilidades sociales y satisfacción laboral en trabajadores de una  
empresa de hidrocarburos, en San Luis y Pueblo Libre, 2018"

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.


No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 23 de Julio del 2018

## RESULTADOS TURNITIN



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

"Habilidades sociales y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de hidrocarburos, en San Luis y Pueblo Libre, 2018"

**TESIS PARA MANTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE PSICOLOGO**

**AUTOR:**  
DEBAURBERE ONCEBAY, Mario Mabel

**ASESOR:**  
Dra. Rivera Lozada De Bonilla, Oriana

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Desarrollo organizacional  
LIMA - PERÚ

Resumen de coincidencias

**18 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Betal)

Coincidencias

1	reportorio ucva de pe	5 %	>
2	reportorio ucva de pe	5 %	>
3	Entregado a Universidad...	5 %	>
4	cybersecuri ucva de pe	1 %	>
5	reportorio ucva de pe	1 %	>
6	ucv de pe	1 %	>
7	reportorio ucva de pe	1 %	>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE  
INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

Debarbiere Oncebay, Marliz Mabel

**INFORME TÍTULADO:**

Habilidades sociales y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de hidrocarburos, en  
San Luis y Pueblo Libre, 2018

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

Licenciado en Psicología

**SUSTENTADO EN FECHA:** 15/10/2018

**NOTA O MENCIÓN:** *M*

ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL

DNI 32990613